HYGIÈNE : E-LEARNING NON CERTIFIANT

La formation Hygiène en e-learning seul est non certifiante. Elle ne permet pas, à elle seule, d'obtenir l'attestation de la formule complète.

La formule complète associe le e-learning et une journée terrain avec le consultant FOP Academy pour l'accompagnement et l'audit final. Durée et tarif confirmés au devis. L'attestation est délivrée après réalisation du parcours et validation des évaluations.

PROGRAMME PÉDAGOGIQUE

MON PARCOURS DE FORMATION

Programme des modules sélectionnés en formation autonome.

FORMATION EN LIGNE

MODULES SÉLECTIONNÉS

Réussir le premier contact en salle	39 €
Hygiène alimentaire en restauration commerciale	49 €
Repenser une offre de restauration	79 €
Total par place	**167 €**

Financement professionnel

Accès aux cours et aux rendez-vous après paiement. Le client peut ensuite demander le remboursement à son OPCO. Sans avance, l'accès ouvre après accord écrit de prise en charge par subrogation et règlement du reste à charge éventuel.

FORMATION EN AUTONOMIE

RÉUSSIR LE PREMIER CONTACT EN SALLE

39 € par place

PUBLIC VISÉ
Serveurs, chefs de rang, maîtres d'hôtel, barmans et personnel en contact avec la clientèle.

PRÉREQUIS
Connaître le service en salle pour mettre en pratique les situations proposées.

MATÉRIEL
Connexion Internet et navigateur sur ordinateur, tablette ou smartphone. Un ordinateur facilite la réalisation des exercices et la conservation des fiches.

DURÉE ET RYTHME
3 étape(s) en ligne à suivre à votre rythme, avec reprise depuis votre compte.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de cette formation, l'apprenant sera capable de :

- Appliquer les repères d'accueil et la méthode SBAM dès les premiers échanges avec le client.
- Adapter sa posture, son regard et son ton à la situation et à l'interlocuteur.
- Identifier les attentes du client par l'écoute et orienter sa prise en charge.

DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

La Règle des 4x20

Séquence 1

Objectif Maîtriser les premières secondes de contact et construire une première impression professionnelle.

Méthode · Voir le client → Entrer en relation → Identifier le besoin

Exercice · Réalisez trois accueils : client pressé, famille, client hésitant.

Résultat attendu · Un accueil court, visible et adapté sans surjouer.

Le Standard S.B.A.M

Séquence 2

Objectif Utiliser les fondamentaux Sourire, Bonjour, Au revoir, Merci sans rendre la relation mécanique.

Méthode · Accueillir → Accompagner → Clore

Exercice · Adaptez SBAM à six situations sans perdre le naturel.

Résultat attendu · Des formulations professionnelles mais non robotisées.

Posture & Non-Verbal

Séquence 3

Objectif Comprendre l'effet du regard, de la posture, du ton et de la distance dans la relation client.

Méthode · Observer → Ajuster → Confirmer par les mots

Exercice · Écrivez une phrase d'accueil pour un client pressé. Prononcez-la, puis recommencez en modifiant votre regard, votre posture et votre ton. Notez la différence.

Résultat attendu · Trois comportements observables et une piste d'amélioration.

OUTILS ET ACCOMPAGNEMENT

Outil métier après validation · S'entraîner à gérer la pression en salle. Fiche pratique téléchargeable · Reprenez la méthode et les critères du cours, puis renseignez votre action, son responsable, l'échéance et le résultat observé. Aide pédagogique · Questions sur la leçon depuis le tuteur IA, selon disponibilité. Le premier appel d'une heure est inclus par apprenant. Les suivants sont à 15 €/h, réglés avant réservation.

ACCESSIBILITÉ ET HANDICAP

Avant l'inscription, le référent handicap étudie avec vous les adaptations de supports, de rythme ou d'accompagnement. Pour une intervention sur place, précisez vos besoins de déplacement et le lieu afin de vérifier ensemble les conditions d'accueil. Contacter le référent handicap · contact@fopacademy.com

ACCÈS À LA FORMATION

Inscription en ligne pour un individuel, un professionnel ou une entreprise. Accès après confirmation du paiement, ou validation de l'accord écrit de subrogation OPCO et règlement du reste à charge éventuel. En entreprise, chaque salarié accepte son invitation personnelle.

MODALITÉS ET ÉVALUATION

Étude de situations de restaurant, entraînement individuel et vérification des acquis dans votre espace apprenant.

FORMATION EN AUTONOMIE

HYGIÈNE ALIMENTAIRE EN RESTAURATION COMMERCIALE

49 € par place

PUBLIC VISÉ
Cuisiniers, chefs, gérants, seconds, commis et personnel manipulant des denrées.

PRÉREQUIS
Exercer une activité de restauration. La formule complète prévoit un diagnostic initial de positionnement.

MATÉRIEL
Connexion Internet et navigateur sur ordinateur, tablette ou smartphone. Un ordinateur facilite la réalisation des exercices et la conservation des fiches.

DURÉE ET RYTHME
La formule complète associe le e-learning et une journée terrain avec le consultant FOP Academy pour l'accompagnement et l'audit final. Durée et tarif confirmés au devis. L'attestation est délivrée après réalisation du parcours et validation des évaluations.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de cette formation, l'apprenant sera capable de :

- Identifier les principes du Paquet Hygiène et les responsabilités de l'exploitant en restauration commerciale.
- Analyser les dangers biologiques, chimiques et physiques ainsi que les risques liés aux allergènes dans une situation de restauration.
- Déterminer les bonnes pratiques adaptées à une situation : méthode des 5M, marche en avant et maîtrise des températures.
- Renseigner les documents du Plan de Maîtrise Sanitaire et du plan de nettoyage et de désinfection à partir d'un cas pratique.
- Organiser les contrôles à réception, la rotation des stocks, le suivi des DLC et DDM et la traçabilité des denrées.
- Identifier une non-conformité, choisir une action corrective et préparer les justificatifs utiles à un contrôle.

DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

1.1 Paquet Hygiène & cadre légal

Théorie appliquée · 1h

Objectif · Comprendre les obligations de l'exploitant et le cadre des contrôles DDPP.

Déroulé

- Règlement CE 852/2004 : logique générale
- Responsabilité de l'exploitant
- Obligation de résultats et maîtrise des dangers
- Ce que contrôle la DDPP
- Documents à pouvoir présenter
- Non-conformité : faits, risques, preuves
- Cas pratique : contrôle surprise
- Validation : reconnaître une obligation réelle

Supports et activités

- Vocabulaire de la séquence
- De l'obligation à la preuve

Outil associé · Analyse d'erreurs HACCP : repérer un écart et choisir une action corrective.

1.2 Bactéries & TIAC

Théorie appliquée · 1h

Objectif · Comprendre comment se développent les micro-organismes et prévenir les TIAC.

Déroulé

- Bactérie, virus, toxine : ne pas confondre
- Les 5 conditions favorables à la prolifération
- Multiplication bactérienne et temps
- Salmonelles : sources et prévention
- Listeria : pourquoi le froid ne suffit pas
- Staphylocoque doré : contamination humaine
- Cas pratique : buffet laissé trop longtemps
- Validation : casser la chaîne de prolifération

Supports et activités

- Vocabulaire de la séquence
- Multiplication bactérienne : comprendre le risque
- Observer la multiplication bactérienne

Outil associé · Cas du buffet : analyser un incident alimentaire et reconstituer les faits.

1.3 5M & Marche en Avant

Théorie appliquée · 1h30

Objectif · Analyser les contaminations croisées et organiser les flux propres/sales.

Déroulé

- Les 5M : Matière, Matériel, Méthode, Milieu, Main-d'œuvre
- Danger biologique, chimique et physique
- Contamination directe et indirecte
- Marche en avant dans l'espace
- Marche en avant dans le temps
- Zonage propre / sale
- Flux personnel et déchets
- Cas : poulet cru puis salade
- Cas : plonge croise le dressage
- Exercice : dessiner les flux de son établissement
- Détecter 8 erreurs sur un scénario
- Validation : choisir la bonne action corrective

Supports et activités

- Vocabulaire de la séquence
- Les 5M en un coup d'œil
- Contamination croisée : comment elle se produit
- Repérez la contamination croisée
- Reconnaître les moments où se laver les mains
- Réaliser le lavage des mains étape par étape
- Lavage des mains : pourquoi et quand ?
- Contrôler la tenue et l'hygiène du personnel

Outil associé · Analyse d'erreurs HACCP : repérer un écart et choisir une action corrective.

1.4 Chaîne du Froid

Théorie appliquée · 1h

Objectif · Maîtriser les températures, le refroidissement, la décongélation et les décisions en cas d'écart.

Déroulé

- Pourquoi le froid ralentit sans stériliser
- Réception : mesurer et décider
- Stockage positif et négatif
- Refroidissement rapide : objectif et méthode
- Décongélation maîtrisée
- Rupture de froid : analyser durée + température
- Cas : chambre froide à 15 °C
- Validation : conserver, isoler ou jeter ?

Supports et activités

- Vocabulaire de la séquence
- Lire les repères de température
- Organiser une chambre froide
- Rangez la chambre froide

Outil associé · Simulation chaîne du froid : interpréter un relevé et décider du traitement de l'écart.

1.5 Allergènes & règlement INCO

Théorie appliquée · 1h

Objectif · Identifier les 14 allergènes, informer le client et éviter les contaminations croisées.

Déroulé

- Les 14 allergènes à déclaration obligatoire
- Allergène présent vs traces possibles
- Lire une étiquette fournisseur
- Construire une matrice plats / allergènes
- Informer le client sans improviser
- Prévenir les contaminations croisées
- Scénario : demande client allergique
- Validation : réponse sûre en salle

Supports et activités

- Vocabulaire de la séquence
- La chaîne d'information allergène

Outil associé · Matrice des allergènes : vérifier la composition d'un plat avant de répondre au client.

1.6 Méthode HACCP & CCP

Théorie appliquée · 1h30

Objectif · Passer du danger identifié au point critique maîtrisé et documenté.

Déroulé

- Les 7 principes HACCP
- Décrire le produit et son usage
- Construire le diagramme de fabrication
- Identifier les dangers à chaque étape
- Mesures préventives
- Déterminer un CCP
- Fixer un seuil critique
- Surveiller un CCP
- Définir la mesure corrective
- Conserver la preuve
- Cas : refroidissement d'une préparation
- Quiz de synthèse HACCP

Supports et activités

- Vocabulaire de la séquence
- Relier les sept principes HACCP
- Analyser les dangers
- Déterminer les CCP
- Fixer les limites critiques
- Mettre en place la surveillance
- Définir les actions correctives
- Vérifier que le système fonctionne
- Documenter et conserver les enregistrements
- Appliquer les sept principes à un cas de restauration

Outil associé · Atelier HACCP et CCP : relier le danger, le contrôle et la décision.

2.1 Bâtir son PMS

Théorie appliquée · 1h30

Objectif · Comprendre l'architecture du PMS et savoir organiser les preuves utiles.

Déroulé

- À quoi sert réellement le PMS ?
- Les grandes familles du PMS
- Bonnes pratiques d'hygiène
- Procédures fondées sur HACCP
- Traçabilité et gestion des non-conformités
- Qui remplit quoi ?
- Fiches d'instruction utiles
- Classement papier ou numérique
- Durées et logique d'archivage
- Cas : dossier incomplet lors d'un contrôle
- Exercice : construire l'arborescence PMS
- Validation : retrouver une preuve en moins de 2 minutes

Supports et activités

- Vocabulaire de la séquence

Outil associé · Atelier PMS : organiser les procédures et retrouver les preuves associées.

2.2 Nettoyage & Plan de Nettoyage/Désinfection

Théorie appliquée · 1h30

Objectif · Construire un plan de nettoyage réaliste, mesurable et compris par l'équipe.

Déroulé

- Nettoyer ≠ désinfecter
- Le cercle de Sinner / méthode TACT
- Choisir le bon produit
- Dosage et temps de contact
- Ordre logique du nettoyage
- Code couleur du matériel
- Plan : quoi / qui / quand / comment
- Contrôle visuel et contrôle d'efficacité
- Fiche de vie du matériel
- Risque chimique et stockage
- Atelier : écrire une ligne de PND complète
- Validation : corriger un faux plan de nettoyage

Supports et activités

- Vocabulaire de la séquence
- Nettoyer puis désinfecter un plan de travail
- Suivre la procédure de nettoyage d'un plan de travail

Outil associé · Plan de nettoyage et désinfection : organiser les opérations et leur contrôle.

2.3 Traçabilité & FIFO — terrain

Mise en pratique · 45 min

Objectif · Contrôler physiquement les étiquetages, DLC/DDM, rotations et preuves de traçabilité.

Déroulé

- Lire une étiquette réelle
- DLC vs DDM
- FIFO / FEFO : quelle logique appliquer ?
- Exercice terrain : choisir 10 produits au hasard
- Reconstituer origine et date
- Validation : produit conforme ou à isoler ?

Supports et activités

- Vocabulaire de la séquence
- FIFO ou FEFO : quelle logique choisir ?
- Deux produits reçus à des dates différentes
- Reconstituez le parcours d'un produit

Outil associé · Atelier de traçabilité : retrouver l'origine et les dates d'un produit.

2.4 Autocontrôles pratiques — terrain

Mise en pratique · 1h

Objectif · Réaliser des autocontrôles simples, fiables et exploitables.

Déroulé

- Relevés de températures : où, quand, comment
- Contrôle à réception
- Huile de friture : observation et critères
- Décongélation : preuve et pratique
- Que faire d'une mesure incohérente ?
- Exercice terrain : relever 5 températures
- Créer une action corrective immédiate
- Validation : fiche d'autocontrôle complète

Supports et activités

- Vocabulaire de la séquence
- Mesurer → interpréter → agir → tracer

Outil associé · Exercice acrylamide : examiner les pratiques de cuisson et les mesures de maîtrise.

2.5 Gestion des crises DDPP — terrain

Mise en pratique · 1h

Objectif · Adopter la bonne conduite face à une non-conformité, un retrait/rappel ou une suspicion de TIAC.

Déroulé

- Non-conformité : isoler avant de décider
- Retrait vs rappel
- Suspicion de TIAC : premières actions
- Conserver les preuves et lots concernés
- Qui appeler et quand ?
- Posture face à un contrôle DDPP
- Jeu de rôle : inspecteur / exploitant
- Validation : ordre des actions

Supports et activités

- Vocabulaire de la séquence
- Les premières minutes d'une alerte

Outil associé · Simulation d'un contrôle DDPP : préparer les éléments à présenter et le traitement des écarts.

2.6 Audit blanc & examen final — terrain

Option sur devis · intervention du consultant

Audit blanc et audit final (séquence 2.6) : réalisés par le consultant FOP Academy, uniquement dans le cadre de la journée terrain payante sur devis. Non inclus dans l'offre e-learning seule. L'apprenant ne réalise pas cet audit en autonomie.

Objectif de l'intervention · Observer l'établissement comme un auditeur, prioriser les écarts et construire le plan d'actions.

Déroulé

- Préparer l'audit terrain
- Observer sans corriger immédiatement
- Classer : conforme / écart / risque critique
- Photographier ou noter une preuve utile
- Interroger un collaborateur
- Prioriser les actions correctives
- Définir responsable et délai
- Contrôler l'efficacité après correction
- Examen final : cas transversal
- Débrief : 3 engagements concrets

OUTILS ET ACCOMPAGNEMENT

Outil métier après validation · Repérer les erreurs d'hygiène. Fiche pratique téléchargeable · Reprenez la méthode et les critères du cours, puis renseignez votre action, son responsable, l'échéance et le résultat observé. Aide pédagogique · Questions sur la leçon depuis le tuteur IA, selon disponibilité. Le premier appel d'une heure est inclus par apprenant. Les suivants sont à 15 €/h, réglés avant réservation.

ACCESSIBILITÉ ET HANDICAP

Avant l'inscription, le référent handicap étudie avec vous les adaptations de supports, de rythme ou d'accompagnement. Pour une intervention sur place, précisez vos besoins de déplacement et le lieu afin de vérifier ensemble les conditions d'accueil. Contacter le référent handicap · contact@fopacademy.com

ACCÈS À LA FORMATION

Inscription en ligne pour un individuel, un professionnel ou une entreprise. Accès après confirmation du paiement, ou validation de l'accord écrit de subrogation OPCO et règlement du reste à charge éventuel. En entreprise, chaque salarié accepte son invitation personnelle.

MODALITÉS ET ÉVALUATION

Étude de situations de restaurant, entraînement individuel et vérification des acquis dans votre espace apprenant. La formation Hygiène en e-learning seul est non certifiante. Elle ne permet pas, à elle seule, d'obtenir l'attestation de la formule complète. La formule complète associe le e-learning et une journée terrain avec le consultant FOP Academy pour l'accompagnement et l'audit final. Durée et tarif confirmés au devis. L'attestation est délivrée après réalisation du parcours et validation des évaluations.

FORMATION EN AUTONOMIE

REPENSER UNE OFFRE DE RESTAURATION

79 € par place

PUBLIC VISÉ
Dirigeants, managers et responsables opérationnels souhaitant développer ou piloter leur activité.

PRÉREQUIS
Disposer d'un ordinateur connecté et savoir utiliser des outils numériques. Aucune expertise avancée en IA requise.

MATÉRIEL
Connexion Internet et navigateur sur ordinateur, tablette ou smartphone. Un ordinateur facilite la réalisation des exercices et la conservation des fiches.

DURÉE ET RYTHME
7 étape(s) en ligne à suivre à votre rythme, avec reprise depuis votre compte.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de cette formation, l'apprenant sera capable de :

- Identifier les besoins d'une cible et les éléments de valeur d'une offre de restauration.
- Structurer une offre avec l'aide de l'IA en vérifiant les coûts, les prix et les arguments sur des données réelles.
- Préparer une version testable de l'offre et définir les critères de son évaluation.

DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

Cartographier l'offre actuelle

Séquence 1

Objectif Catégories, prix, coûts, volumes, saisonnalité et rôle stratégique.

Méthode · Carte Offre × Vente × Marge × Image.

Exercice · Créer la carte complète de l'offre et attribuer un rôle à chaque produit/service.

Résultat attendu · Aucun produit n'est jugé uniquement sur son volume de vente.

Outil mobilisé · Carte portefeuille d'offre.

Mesurer valeur perçue et rentabilité

Séquence 2

Objectif Marge, coefficient, prix psychologique et valeur ressentie.

Méthode · Quadrant Valeur client × Rentabilité.

Exercice · Positionner 12 offres dans le quadrant et proposer 3 actions.

Résultat attendu · Une offre à forte marge mais faible valeur perçue doit être retravaillée avant promotion.

Outil mobilisé · Matrice valeur-rentabilité.

Identifier doublons et cannibalisation

Séquence 3

Objectif Substitution, redondance et complexité opérationnelle.

Méthode · Test : même besoin / même cible / même moment / même bénéfice.

Exercice · Repérer les doublons dans l'offre et simuler une simplification de 20 %.

Résultat attendu · La simplification doit préserver les ventes utiles tout en réduisant la complexité.

Outil mobilisé · Détecteur de cannibalisation.

Construire une architecture d'offre lisible

Séquence 4

Objectif Niveaux, gamme, entrée, cœur, premium et options.

Méthode · Architecture 3 niveaux + options cohérentes.

Exercice · Recomposer l'offre en 3 niveaux et justifier la place de chaque élément.

Résultat attendu · Le client comprend en moins de 20 secondes les différences essentielles entre niveaux.

Outil mobilisé · Architecte d'offre FOP.

Formuler bénéfices et preuves

Séquence 5

Objectif Caractéristique, bénéfice, preuve et réassurance.

Méthode · CBP : Caractéristique → Bénéfice → Preuve.

Exercice · Réécrire 10 descriptions d'offre en CBP.

Résultat attendu · Chaque promesse commerciale possède une preuve vérifiable.

Outil mobilisé · Générateur de bénéfices/preuves.

Tester plusieurs scénarios de positionnement

Séquence 6

Objectif Hypothèses de cible, prix, expérience et promesse.

Méthode · Scénario A prudent / B différenciant / C rupture.

Exercice · Créer 3 scénarios de repositionnement et les noter sur 6 critères.

Résultat attendu · Le scénario retenu est cohérent avec les capacités opérationnelles et la demande.

Outil mobilisé · Comparateur de scénarios.

Construire le plan de restructuration

Séquence 7

Objectif Décisions, abandon, création, test et déploiement.

Méthode · Stop / Start / Continue + jalons.

Exercice · Établir une feuille de route par lots avec ordre de test et indicateurs.

Résultat attendu · Chaque changement est associé à un test, une date et un KPI.

Outil mobilisé · Plan de restructuration FOP.

OUTILS ET ACCOMPAGNEMENT

Outil métier après validation · Ouvrir l'atelier IA restauration. Fiche pratique téléchargeable · Reprenez la méthode et les critères du cours, puis renseignez votre action, son responsable, l'échéance et le résultat observé. Aide pédagogique · Questions sur la leçon depuis le tuteur IA, selon disponibilité. Le premier appel d'une heure est inclus par apprenant. Les suivants sont à 15 €/h, réglés avant réservation.

ACCESSIBILITÉ ET HANDICAP

Avant l'inscription, le référent handicap étudie avec vous les adaptations de supports, de rythme ou d'accompagnement. Pour une intervention sur place, précisez vos besoins de déplacement et le lieu afin de vérifier ensemble les conditions d'accueil. Contacter le référent handicap · contact@fopacademy.com

ACCÈS À LA FORMATION

Inscription en ligne pour un individuel, un professionnel ou une entreprise. Accès après confirmation du paiement, ou validation de l'accord écrit de subrogation OPCO et règlement du reste à charge éventuel. En entreprise, chaque salarié accepte son invitation personnelle.

MODALITÉS ET ÉVALUATION

Étude de situations de restaurant, entraînement individuel et vérification des acquis dans votre espace apprenant.